

Julius Halonen

# Työnjohtajan ajankäytön tehostaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Autosähkötekniikka

Insinöörityö

18.5.2017

Tekijä(t) Otsikko	Julius Halonen Työnjohtajan ajankäytön tehostaminen
Sivumäärä Aika	29 sivua + 4 liitettä 18.5.2017
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Koulutusohjelma	Auto- ja kuljetustekniikka
Suuntautumisvaihtoehto	Autosähkötekniikka
Ohjaaja(t)	Lehtori Vesa Linja-aho
<p>Tämän insinööriyön aiheena on Veho Olarin työnjohtajien ajankäytön tehostaminen. Insinööriyössä tutkittiin, mitkä ovat työnjohtajien työpäivän eniten aikaa vievät asiat ja pystyvätkö työnjohtajat itse vaikuttamaan näihin asioihin. Insinööriyön tavoitteena oli selvittää työnjohtajien toimintatapojen mallia ja saada ajankäytöstä tehtyä tehokkaampaa.</p> <p>Haastattelujen avulla selvitettiin, mihin työnjohtajan aika kuluu työpäivän aikana ja kuinka stressaantuneeksi ja kiireiseksi työnjohtaja kokee työpäivän. Työn teoriaosassa tarkastellaan ajankäytön ja työhyvinvoinnin perusteita.</p> <p>Insinööriyön tuloksena saatiin selvitettyä eniten aikaa vievät työtehtävät sekä luotua työnjohtajille kehitysehdotuksia, joiden avulla he pystyvät vaikuttamaan oman työpäivänsä ajankäyttöön. Työpäivän stressiä ja kiirettä saadaan vähennettyä ja työnjohtajien työhyvinvointi paranee. Lisäksi ylemmälle johdolle saadaan esitettyä työn tutkimuksen tuloksena lisätyövoiman tarve.</p>	
Avainsanat	Työnjohtaja, tehostaminen, ajankäyttö, korjaamo

Author(s) Title	Julius Halonen Intensification of the efficiency of foremen time usage
Number of Pages Date	29 pages + 4 appendices 18 May 2017
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Automotive Engineering
Specialisation option	Automotive Electronics Engineering
Instructor(s)	Vesa Linja-aho, Senior Lecturer
<p>The objective of this Bachelor's thesis was to analyze the problems in foremen time usage and make suggestions to improve working process. This thesis was commissioned by Veho Oy.</p> <p>The study was carried out as follows. Firstly, topic-related literature was examined and many books of how to improve time usage was read. After getting the literature and finding key parts there, the questionnaire was made. Then were the company's foremen in Veho Olari interviewed by using questionnaires. Finally, conclusions were made how to improve time usage.</p> <p>As a result, it was discovered that most of the time is used to customer service. Working methods in Veho were in good shape but the workload that foremen see has increased big amount. New assignment of work should be done to maintain job wellness and to avoid rush and stress. In conclusion, Foremen time usage needs adjustment and it can be improved with little things such as sharing the workload and assignment of work.</p>	
Keywords	Foremen, Time usage, automotive workshop

## Sisällys

1	Johdanto	3
2	Yritysesittely	3
3	Huollon prosessi	4
3.1	Ajanvaraus	4
3.2	Työn läpikäynti ja tarvittava ennakointi	5
3.3	Auton vastaanottaminen	5
3.4	Auton huollon tai korjauksen suoritus	7
3.5	Töiden valmistuminen ja auton luovutus	8
4	Ajankäyttö ja kiire	8
4.1	Kiirekulttuuri	9
4.2	Tehokkuuden parantaminen	10
4.3	Ajankäytön kehittäminen	12
4.4	Stressin ja kiireen vaikutus työnlaatuun	13
4.5	Suunnittelun merkitys	15
5	Tutkimus	17
5.1	Aineiston keruu ja tutkimuksen toteutus	17
5.2	Haastattelulomakkeen rakenne	18
5.3	Tutkimuksen tavoite	18
6	Tutkimuksen toteutus ja tulokset	19
6.1	Haastattelun kysymyksien rakentaminen	20
6.2	Eniten aikaa kuluttavat asiat päivien aikana	20
6.3	Työn stressaavuus	21
6.4	Asiakkaiden määrä ja sen vaikutus	21
6.5	Tehokkuuden parantaminen ja työtehtävien selkeys	22
6.6	Yhteistyö osastojen välillä	22
6.7	Takuu asioiden käsittely	23
6.8	Työnjohtajien ja asentajien lukumäärä	23
6.9	Työilmapiiri ja töiden jakautuminen	24
6.10	Työnjohtajan prosessin tehostaminen	24

6.11	Automyynnin tietojen päivittäminen	24
7	Kehitysehdotukset	25
8	Yhteenveto ja päätelmät	27
	Lähteet	29
	Liitteet	
Liite 1	Töiden vastaanottotiski	
Liite 2	Takahuone rauhallisempaan työskentelyyn	
Liite 3	Kysymyksiä työnjohdon ajankäytöstä	
Liite 4	Qmatic-järjestelmän seurantaraportti	

## 1 Johdanto

Tämän insinööriyön tarkoituksena on kehittää ja tehostaa Veho Oy:n Olarin toimipisteen työnjohtajien ajankäyttöä. Työssä käsitellään lyhyesti kaikki prosessiin vaikuttavat tekijät, mutta pääasiallisesti keskitytään työnjohtajan työskentelyyn, ajankäyttöön ja sen tehostamiseen. Työssä seurataan ja tehostetaan Olarin toimipisteen toimintaa, mutta on sovellettavissa myös muihin toimipisteisiin.

Insinööriyön alussa tarkastellaan ajankäytön perusteita, mihin tehokas työskentely perustuu ja kuinka esimerkiksi stressi ja kiire vaikuttavat työn tehokkuuteen ja työmotivaatioon. Asentajien, ajanvarauspalvelun sekä varaosien työskentelyn vaikutus otettiin huomioon työssä ja mietittiin, kuinka prosessia voitaisiin tehostaa tai muuttaa näiltä osin, kuitenkin konsernin ohjeistukset huomioiden. Työhyvinvoinnin vaikutuksia tehokkuuden kannalta selvitettiin ja mietittiin vaihtoehtoja työhyvinvoinnin kasvattamiseksi.

Insinööriyön idea tuli korjaamopäälliköltä sekä kirjoittajalta. Toiminnassa oli havaittu ongelma-kohtia, joiden tehostamisella ja parantamisella työnjohtajien stressiä ja työpäivän kiirettä saataisiin vähennettyä. Ajankäytön tehostaminen rajautui aihealueeksi, koska työmäärä Veho Oy Olarin toimipisteessä on lisääntynyt suuresti viimeisen vuoden aikana.

## 2 Yritysesittely

Vehon juuret kantautuvat vuoteen 1939, jolloin Veho perustettiin Mercedes-Benzin maahantuojaksi Suomeen. Veho toimii jälleenmyyjänä sekä huoltopalveluita tarjoavana yrityksenä myös monille muille merkeille, näitä ovat mm. Skoda, Honda, Citroën ja Ford. Nämä merkit löytyvät myös Olarin toimipisteestä, johon tässä työssä erityisesti keskityttiin. Veholta löytyy toimipisteitä ympäri Suomea, kaukaisimman pisteen sijaitessa Oulussa.

Veho on kasvanut yhdeksi isoimmista ja tunnetuimmista autotaloista Suomessa. Konserniin kuuluu Veho Oy Ab, Veho Rent Oy Ab, Assistor Oy Ab, Auto-Bon Oy Ab, Maan Auto Oy sekä Lemiro Oy Ab. Sen lisäksi ulkomailla on vielä Veho Bil Sverige AB Ruotsissa, Veho Eesti AS Virossa sekä SIA Veho Latviassa. Isona muutoksena työtä kirjoit-

taessa tuli Auto-Boni:n luopuminen Citroënin maahantuonnista. Jatkossa Citroënin maahantuonnista vastaa Bassadone Automotive Nordic Oy. Konsernin toimitusjohtajana toimii Kenneth Strömsholm. (Vehon Historia 2016.)

### 3 Huollon prosessi

Tässä luvussa kuvataan huollon prosessi alusta loppuun. Huollon prosessi alkaa ajanvarauksesta ja päättyy auton luovutukseen. Liikkeestä ostettujen autojen kohdalla prosessi käynnistyy jo uuden auton luovutuksessa tai kaupanteon yhteydessä, jolloin myyjä ohjeistaa asiakkaan toimimaan huollon kanssa, kertoo, mistä ajan saa varattua ja mikälainen huoltoväli hänen autossaan on.

#### 3.1 Ajanvaraus

Ajanvarauksen voi Veholle suorittaa kolmella eri tavalla. Ajanvaraaminen paikan päällä on usein paras tapa huollon prosessin onnistumisen varmistamiseksi, sillä työnjohtaja saa kysytyä oikeat kysymykset ja mikäli asiakkaalla on ongelmia auton kanssa, pystytään näihin myös pureutumaan välittömästi. Paikan päälle meneminen ei kuitenkaan usein ole mahdollista, sillä ihmiset ovat tänä päivänä hyvin kiireisiä ja asiat on totuttu tekemään jo pidempään puhelimen tai internetin välityksellä. Vehon uudistetun keskitehtyn ajanvarauksen, C3:n ansiosta ajan varaaminen puhelimella ja internetistä onnistuu myös erinomaisesti. C3:n ansiosta työntekijät käsittelevät eServicen kautta tehdyt internetvaraukset nopeasti ja laadukkaasti ja varaavat kalenteriin asentajille ajan. Puhelimitse ajanvaraus ohjautuu ensisijaisesti C3:een, mutta myös työnjohtajille suoraan tulevia puheluita on paljon.

Tämä on koko huollon prosessin tärkein ja helpoiten epäonnistuva osa, sillä ajanvarauksen perusteella saadaan työt jaettua asentajien osaamisalueiden perusteella. On tärkeää, etteivät esimerkiksi vaikeat sähköiset vianhaut mene vasta hetken talossa olleelle aloittelevalle mekaanikolle, vaan resurssit käytetään mahdollisimman tehokkaasti hyväksi. Jokaisella merkillä on oma kalenterinsa ja mekaanikot on jaoteltu osaamisalueiden perusteella, jolloin ajanvaraajan on helppo C3:stakin varata aika tietämättä ja tuntematta asentajia sen tarkemmin.

### 3.2 Työn läpikäynti ja tarvittava ennakointi

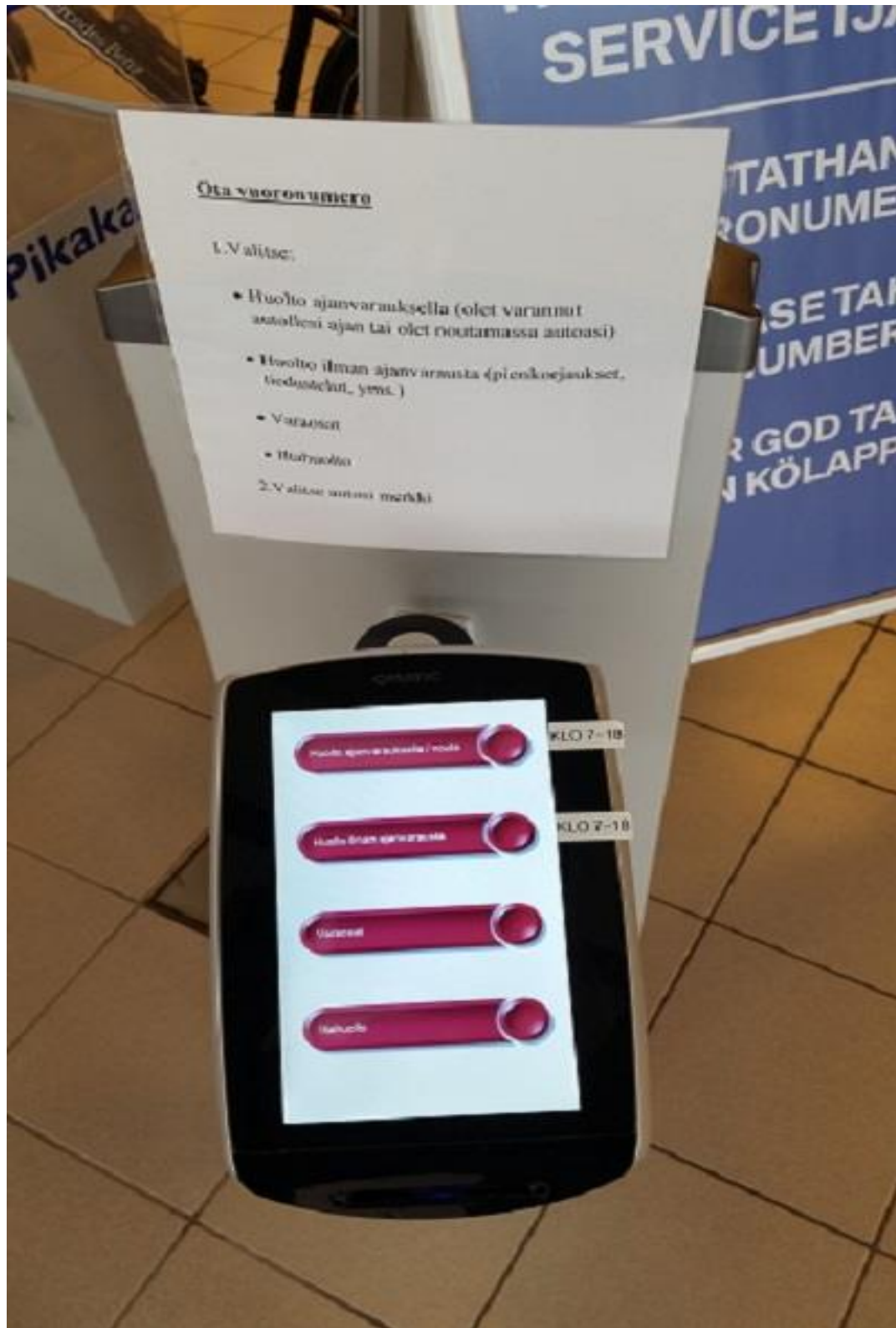
Kun ajanvaraus näkyy kalenterissa, on työnjohtajan tärkeää käydä varaukset etukäteen läpi. Mikäli ajanvaraus on tullut C3:n kautta, tarkistetaan, että varaus on mennyt oikealle asentajalle. Mikäli kyseessä on huolto, katsotaan työlle oikeat huollon työvaiheet ja tarkistetaan auton huoltohistoria tarvittaessa uudelleen. Tämä tulee jo kertaalleen tehdä ajanvarauksen vaiheessa. Jos taas kyseessä on korjaus tai asiakkaan viankuvaus, tulee tarkistaa, onko viankuvaus tarpeeksi laaja vai pitääkö asiakkaalta vielä mahdollisesti kysyä lisätietoja viasta. Jos vian aiheuttaja on selvillä ja siihen tarvitaan varaosia, tilataan varaosat ennakkoon valmiiksi työnsuorituspäivälle. Varaosat suorittavat osien tilaukset ja käyvät kalentereita samalla tavalla läpi kuin työnjohtajat. Joidenkin varaosien saatavuus voi olla hankalaa, jolloin varauksien läpi käymisen tärkeys korostuu entisestään.

Jos varaosien saatavuudessa ilmenee ongelmia, on siitä tärkeää informoida työnjohtoa, jotta he pystyvät olemaan asiakkaaseen yhteydessä ja siirtämään tarvittaessa huoltoai-kaa.

### 3.3 Auton vastaanottaminen

Veholla on otettu Olarissa käyttöön 2016 vuoden kesällä vuoronumerojärjestelmä, joka on helpottanut huomattavasti asiakkaiden ohjautumista oikeiden merkkien työnjohtajien puheille heti autoa tuodessa. Vuoronumero järjestelmä on Qmaticin tuottama ja järjestelmän kautta pystytään hyvin seuraamaan myös päivittäistä ja viikoittaista asiakasmäärää. Vuoronumerojärjestelmän ansiosta työnjohtajat pystyvät helposti myös seuraamaan omien töiden saapumista. Alapuolella on kuvassa 1 on vuoronumerolaite Olarin vastaanottotilassa.





Kuva 1. Qmaticin vuoronumerojärjestelmä.

Kalenteriin varatut työt ovat aluksi ajanvarauksina, jolloin niiden työmääräysnumero on eri kuin työmääräyksiksi muutettujen töiden. Mikäli työ on jo aiemmin muutettu työmääräykseksi, voidaan olettaa, että kyseessä on joko uusinta korjaus tai edellisen työn jatkaminen. Myös jotkin takuutyöt on jatkettava samalla työmääräyksellä ja niissä on myös käytettävä vanhaa työmääräystä. Toiset merkit taas vaativat aina uuden työmääräyksen tulostamisen, kun auto tulee korjaamolle. Työpisteet ovat Olarissa jakautuneet niin, että yhdellä sivustalla on Mercedes- ja Ford-työnjohtajat ja toisella sivulla on Honda-, Skoda- ja Citroën-työnjohto. Myös varaosat löytyvät tältä samalta seinustalta.

Vastaanottovaiheessa asiakkaan kanssa käydään työ huolellisesti läpi vielä kertaalleen sekä varmistetaan asiakastietojen oikeellisuus sekä puhelinnumero, johon ilmoitetaan, kun auto on valmis ja noudettavissa. Näin varmistetaan, ettei tule tilanteita, joissa asiakas ei ole saanut informaatiota huoltoprosessin kulusta.

#### 3.4 Auton huollon tai korjauksen suoritus

Työnjohtajat siirtävät työn vastaanoton jälkeen työmääräyksen avaimineen asentajien lokeroihin, jotka ovat merkeittäin jaettu omiin paikkoihinsa. Skoda- ja Honda-asentajien lokerot löytyvät samasta paikasta, sillä Skoda ja Honda ovat pitkään toimineet ns. yhtenä osastona Olarissa. Aiemmin oli myös muutama asentaja, jotka tekivät molempien merkien huolto- ja korjaustöitä. Asentajat hakevat lokerostaan sen jälkeen työt ja ottavat ne niin, että odottavat työt on laitettu punaisiin kuoriin, jolloin asentajat osaavat ottaa ne ensimmäisenä työn alle. Myös asiakkaan toiveet aikataulusta kirjataan työmääräykseen. Näin asentaja pystyy tekemään työt toivotussa järjestyksessä. Tällä pyritään välttämään tilannetta, jossa asiakas on toivonut autonsa valmistumisen esimerkiksi kello 13, mutta asentaja ei ole vielä välttämättä silloin edes aloittanut työtä.

Olarissa ei ole käytössä erillistä hallityönjohtajaa, vaan asentajat ovat suoraan yhteydessä työnjohtajiin. Muutamilla merkeillä on tällä hetkellä vain yksi työnjohtaja, mikä aiheuttaa välillä hieman haasteita asentajien töiden seuraamisessa. Asentajat ovat kuitenkin tottuneet tähän ja osaavat omatoimisesti käydä hakemassa varaosat ja pystyvät työskentelemään itsenäisesti monilta osin. Satunnaisesti kuitenkin käy niin, että päivät on syystä tai toisesta täytetty liian täyteen eikä töitä välttämättä keretä suorittamaan sovituksessa aikataulussa. Näissä tilanteissa olisi tärkeää, että työnjohtajaa informoidaan

ajoissa, jotta hän pystyy olemaan asiakkaisiin yhteydessä ja ilmoittamaan mahdollisista viivästyksistä ja sopimaan aikataulun muutoksista.

### 3.5 Töiden valmistuminen ja auton luovutus

Asentajat ilmoittavat töiden edetessä työnjohtajalle, mikäli autossa on jotakin korjattavaa, mitä he ovat huollon yhteydessä huomanneet. Työnjohto sen jälkeen kysyy asiakkaalta luvan korjaukseen ja ilmoittaa aikataulusta. Mikäli työtä ei pystytä tekemään saman päivän aikana esimerkiksi varaosan puuttumisen takia, työnjohtaja tekee työlle valmiiksi hinta-arvion työn kustannuksesta, jolloin autoa luovutettaessa on kenen tahansa helppo käydä asiakkaan kanssa läpi, mitä autoon on huollossa tehty ja mitä töitä on vielä tekemättä. Asiakkaalle ilmoitetaan töiden valmistumisesta tekstiviestillä tai soittamalla. Kun asiakas tulee noutamaan autonsa, työ käydään yksityiskohtaisesti läpi ja kerrotaan, mistä laskun kokonaissumma koostuu. Asiakkaalle kerrotaan mahdollisista jatkotoimenpiteistä, varataan tarvittaessa uusi aika sekä kerrotaan, milloin on seuraavan huollon ajankohta ja mitä silloin on tiedossa huoltokohteina.

Asiakas saa sen jälkeen työstä käteislaskun, tai mikäli kyseessä on laskutusasiakas, hänelle lähetetään lasku kotiin. Leasingyhtiöiden laskutus vaihtelee hieman yhtiöstä riippuen; joihinkin tarvitaan tietyn summan ylittyessä laskutuslupa ja joillakin on käytössä oma ohjelma, jonka kautta haetaan kaikkiin toimenpiteisiin laskutuslupa. Näin ollen laskutuslupien soittaminen on jäänyt vähäisemmälle, mutta laskutusta ei välttämättä pystytä tekemään samalla kertaa, kun auto luovutetaan asiakkaalle. Myös huolenpitosopimukset ovat nostaneet suosiotaan, jolloin asiakas maksaa kiinteän summan joka vuosi, eikä itse huoltokäynnillä mitään.

## 4 Ajankäyttö ja kiire

Tänä päivänä ihmisillä on kiire niin vapaa-ajalla kuin työpaikoilla. Tulosta pitää tehdä kaikkialla, ja säästötoimenpiteisiin on ryhdytty. YT-neuvottelut ovat olleet arkipäivää monella alalla jo useamman vuoden, ihmisillä on jatkuvasti stressi työpaikkansa säilymisestä ja työmäärät ovat lisääntyneet paljon. YT-neuvotteluiden seurauksena yleensä työntekijöiden määrää on usein vähennetty, mutta työmäärä on saattanut joissakin ta-

pauksissa pysyä samana tai lähestulkoon samana. Työmäärän kasvu ja työpäivien pidentyminen ovat aikaansaaneet ihmisten normaalia nopeamman loppuun palamisen sekä stressitasojen nousun. Tehokkaalla ajankäytön suunnittelulla sekä työprosessien hiomisella työpäivien pituutta saadaan lyhennettyä sekä stressin määrää vähennettyä.

#### 4.1 Kiirekulttuuri

Kiireestä kärsimiselle voi olla monia syitä, joista kuitenkin yleisin johtuu meistä itseltämme. Luomme joko tietoisesti tai tiedostamatta itsellemme tilanteita, jotka synnyttävät välillisen tai välittömän kiireen. Oli sitten syynä hieman liian myöhään nukkuminen ja siitä syystä bussiin juokseminen, jonkin työtehtävän jättäminen viimeiselle viikolle ennen deadlinea tai sitten inhimillisesti jonkin asian unohtaminen ja sen muistaminen viime tiipassa.

Kiireellä saattaa myös saada meidät tuntemaan itsemme tärkeiksi ja tarpeellisiksi: ”Olen tärkeä, koska minua tarvitaan.” (Lampikoski 2009: 27.) Kiireestä on myös usein todella vaikea päästä eroon, sillä edesautamme ja lietsomme kiirettä hokemalla sitä itsellemme ja tekemällä asioita nopeasti, jotta pääsisimme kiireestä irti. Tämä kuitenkin usein aiheuttaa lisää kiirettä, sillä työt tehdään hutiloiden ja usein samat työt täytyy tehdä useampaan kertaan huolimattomuuden takia.

Meillä jokaisella on omat tottumuksemme ja tapamme tehdä asioita omalla tyylillämme. Tämän takia meillä on myös omia aikavarkaita, jotka myös edesauttavat kiireen syntymistä. Näitä voivat olla esimerkiksi asioiden viivyttely, turha täydellisyydentavoittelu, liian useaan asiaan kerralla suostuminen tai yksinkertaisesti jämäkkyuden puute. Liian tiukkaan täytetty kalenteri saa ihmisen usein stressaantuneeksi ja kiireiseksi. Hyvää kalenteri suunnittelua pidetään toki avaimena kiireen poistamiseksi, mutta liian täyteen ahdettu kalenteri ei jätä hengähdysvaraa ollenkaan ja aiheuttaa stressin kautta myös kiirettä.

Organisaatioissa on tulostavoitteiden varjolla vähennetty paljon työntekijöitä, eikä lisää saada palkata, koska se kasvattaisi kiinteitä kuluja (Lampikoski 2009: 28). Liian pienellä työntekijämäärällä työskentely saattaa tuloksissa näkyä hetken aikaa positiivisena, ja käyrät pysyttelevät kasvussa, kun ihmisiä motivoidaan bonuksien ja muiden palkkioiden

muodossa. Pidemmällä aikavälillä tulos kuitenkin kääntyy lähes aina laskuun, kun ihmiset rupeavat sairastelemaan liiallisen työmäärän vuoksi, heidän sosiaalinen elämänsä vähentyy ja elämä pyörii entistä enemmän työpaikan ympärillä. Työntekijöiden motivaatio kääntyy viimeistään siinä kohtaa laskuun, kun heidän aikaisemmin saamansa bonukset hyvästä työstä jäävät saamatta, koska tulosta ei enää tulekaan samalla tahdilla. Motivaation romahtaminen johtaa usein isoihin muutoksiin organisaatiossa, pahimmassa tapauksessa isoihin konflikteihin ja työpaikkojen vaihtoihin. Usein kiire ei synny alhaalta ylöspäin, vaan kiire valuu organisaation hierarkiassa alaspäin. Yrityksen johdon tekemät valinnat vaikuttavat työntekijöihin ja heidän kokemaan työmääräänsä suoraan. Mikäli valinnat on tehty pitkäjänteisesti ja ajankäyttöä on ajateltu monelta kannalta, ei tilanne usein pääse kovinkaan pahaksi. Kiireen poistaminen kokonaan ei ole tarkoituksellista ja Timo Lampikoski toteaaakin kirjassaan *Hidasta!*:

Satunnainen hoppu ei sinänsä ole pahasta, sillä tarvitsemme toisinaan stressiä ja painetta saadaksemme jotakin aikaiseksi työssä ja vapaa-ajalla. Kiire ei ole pelkästään kielteinen asia, ja siksi sitä ei kannata edes pyrkiä taltuttamaan kokonaan. On olemassa stressaavaa ja myönteistä kiirettä. (Lampikoski 2009: 30.)

#### 4.2 Tehokkuuden parantaminen

Työpaikoilla on ryhdytty keskittymään työnlaadun parantamiseen ja asiakastyytyväisyys on monella alalla nostettu entistä isompaan rooliin. Ylempi johto puhuu tehokkuudesta ja sen parantamisesta. Työntekijöille näytetään ja kerrotaan yrityksen tuloksesta kertovia lukuja ja tuloksia. Näiden vaikutusta työntekijöiden työntekoon harvoin kerrotaan tai korostetaan kovinkaan isosti. Työntekijät kokevat helposti olevansa vain ”numeroita Exceltaulukoissa”.

Työnteko on merkittävästi muuttunut vuosien saatossa, ja työllä ei ole enää selkeitä rajoja. Työn luonne on muuttunut todella nopeasti, mutta meidän valmiutemme ja kykymme tehdä työtä ei ole pysynyt samassa tahdissa. Tänä päivänä työnteko tulee monille ihmisille kotiin, joillekin se tulee sähköpostiviestien muodossa ja toisilla taas työpuhelut jatkuvat vielä työpäivän jälkeenkin. Monet työntekijät kokevat sen myös omalta osaltaan tehokkaaksi ja sen takia eivät pidä asiaa liian haitallisena.

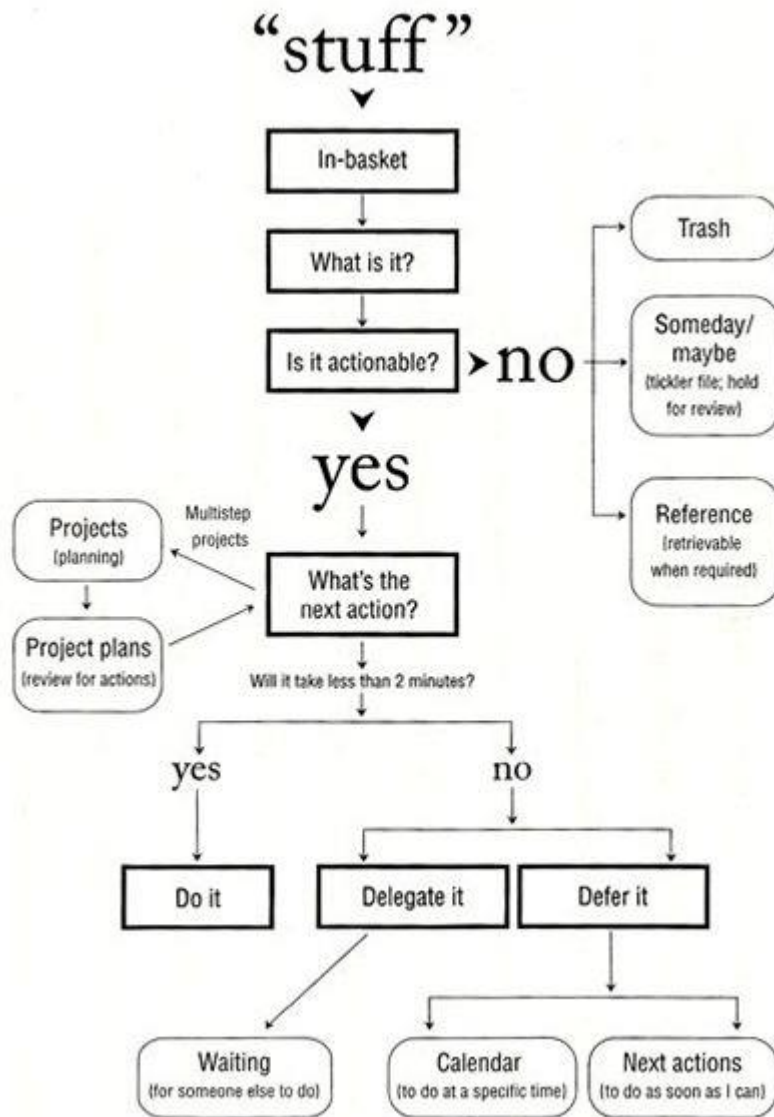
Kalenterit ja päivittäiset ”tee tänään” -listat ovat jääneet tehokkuutta tarkasteltaessa jälkeen. Harva pystyy enää kertomaan tarkasti, mitä omaan työnkuvaan kuuluu. Vielä harvempi on työpaikalla tekemässä juuri vain sitä asiaa, mihin hänet palkattaessa otettiin.

Monien työnkuva on paljon laajempi ja työtehtäviä paljon enemmän. Rajat ovat häilyviä, ja tähän syynä yleisesti ottaen on kaksi syytä.

Organisaatiot elävät jatkuvassa muutoksen tilassa. Tavoitteet, tuotteet, asiakkaat, markkinat, tekniikat ja omistajat muuttuvat ja vaihtuvat jatkuvasti. Tämä muovaa väkisinkin rakenteita ja tehtäviä sekä vastuita uusiksi. Keskivertoammattilainen on nykyään vapaampi toimija kuin koskaan aiemmin. Alanvaihdokset eivät ole ollenkaan harvinaista nykyään. Jopa neli- ja viisikymppiset ovat mukana jatkuvassa kasvussa. (Allen 2008: 23.)

Perinteiset tavat ajankäytön hallintaan ja tehokkuuteen pääsemiseksi eivät enää riitä, vaan on otettava erilaiset keinot käyttöön. Kuten ylempänä kirjoitin kalentereiden ja ”tee tänään” -listojen vanhanaikaisuudesta, nämä listat olivat kuitenkin pitkään se keskeisin tekniikka, jonka avulla pyrittiin arvottamaan valinnat merkityksellisellä tavalla. Työmäärän kasvu ja työn luonteen muuttuminen ovat ajaneet tilanteeseen, jossa suunniteltu kalenteri ei enää pysty pitämään paikkaansa.

Asioita kyllä edelleen laitetaan muistiin, mutta miten ne järjestellään ja mitkä asiat kirjoitetaan muistiin ja mitkä tehdään heti, on ratkaisevasti muuttunut. Alapuolella on kuvassa 2 esitetty hyvin, kuinka todella nopeasti voidaan tehdä valinta, mitä asialle tehdään. Näitä asioita voi tulla päivän aikana jopa satoja, sähköpostiviesteistä, ison projektin suunnitteluun ja kokouksien valmisteluun.



Kuva 2. Työnkulkukaavio (Allen 2008: 52).

#### 4.3 Ajankäytön kehittäminen

Ajankäytön kehittämiseen on olemassa monia keinoja, mutta kaikkia toimenpiteitä hallitsee keskeisesti oma motivaatio ja halu kehittää ja kehittyä. Pitkään jatkuneen kiireen jälkeisenä rauhallisena päivänä olisi varmasti mukava ottaa rennosti. Kiireen välttämiseksi jatkossa olisi kuitenkin hyvä käyttää rauhallinen ja kiireetön päivä hyödyksi ja ottaa kiinni rästissä olevia tehtäviä. Seuraavina päivinä kiire koittaa vastaavanlaisesti, mikäli töitä ei ole keretty käymään läpi. Tällainen ennakointi on hyvä suorittaa ajoissa, jotta kiireeltä pystyttäisiin välttymään tai ainakin ehkäisemään sen syntymistä parhaalla mahdollisella tavalla.

Toisilta tämä onnistuu luonnostaan, mutta joidenkin on opeteltava siihen. Kuten aiemmin on todettu, kiire on hyvin usein itse aiheutettua ja pienillä teoilla kiirettä ja stressiä on helppo vähentää.

Asioiden muistiin kirjoittaminen on eräänlaista ajankäytön kehittämistä. Edellisessä luvussa esitetty työkulkukaavio kuvaa hyvin nykyaikaista työnkuvaa ja kuinka erilaisissa tilanteissa on tehokasta toimia. Kaikki asiat kerätään yhteen ”keräyspisteeseen”, josta niitä lähdetään lajittelemaan eteenpäin. Kun täältä asioiden keräyspisteestä nostetaan yksi asia esille, aloitetaan sen tutkiminen. Mikäli asialle ei pystytä nyt tekemään mitään, tehdään päätös heti, hylätäänkö tämä asia kokonaan, pystytäänkö sille tekemään jotain myöhemmin tai pystytäänkö sitä hyödyntämään jossain muussa asiassa. Mikäli asialle pystytään tekemään heti jotakin, mietitään, mikä on seuraava toimenpide. Jos seuraavaan toimenpiteeseen kuluu alle 2 minuuttia, tehdään se itse heti. Mikäli aikaa kuluisi yli 2 minuuttia, delegoidaan asia eteenpäin tai siirretään se kalenteriin tai seuraavaksi toimenpiteeksi.

Ihmisen mieli on helposti manipuloitavissa useimmissa tapauksissa ja kaikki toimenpiteet, joilla saadaan kehitettyä ajankäyttöä ja tehokkuutta osaavat hyödyntää ihmisen mieltä. Kun ihmiselle kerrotaan jatkuvasti hänen pystyvän asioihin ja kannustetaan erilaisin keinoin, yleensä asioihin tulee lisää pontta ja tehokkuus kasvaa. Positiiviset ajatukset ovat mielellemme parasta polttoainetta, niiden avulla saamme mielialamme ylöspäin ja motivaation kasvuun. Kun ajattelee tulevia työtehtäviään tai kotiaskareita positiivisella mielellä, niiden tekeminen tuntuu huomattavasti helpommalta. Sitoutuneisuus asioita kohtaan on suurempi ja saa enemmän aikaiseksi.

Stressi tuo usein paljon ajatuksia mieleen, mutta nämä ajatukset eivät usein ole positiivisia. Ajatuksia asioista mitä sinun pitäisi tehdä, muttet ole saanut tehdyksi. Tällaiset asiat pyörivät mielessä useaan kertaan päivän aikana. Olo tuntuu stressaantuneelta ja kiireiseltä. Tällainen ajattelu on pelkkää energian ja ajan hukkaan heittämistä. ”Hallitse mieltäsi tai se hallitsee sinua.”

#### 4.4 Stressin ja kiireen vaikutus työnlaatuun

Stressaantunut ihminen on työpaikalla pahimmassa tapauksessa koko työyhteisöä myrkyttävä asia. Työnteosta ei tahdo tulla mitään, työkavereille tiuskitaan ja työstä valitetaan



jatkuvasti. Stressin yksi isoimpia aiheuttajia on kiire. Kiire yksinään jo aiheuttaa tehotto-  
muutta, mutta stressaantunut ja kiireinen työntekijä on vieläkin tehottomampi. Kireä työ-  
ilmiapiiri on valitettavan yleistä niinä hetkinä, kun kiire on pahimmillaan ja/tai jatkunut pi-  
demmän aikaa. Kiire aiheuttaa usein virheitä ja huonoa palvelua. Timo Lampikoski kuvaa  
kirjassaan jatkuvan kiireen vaikutuksia: ”Kiirehdi. Menetä hallinta. Toimi hätiköiden. Ajat-  
tele pinnallisesti. Tunne itsesi stressaantuneeksi.” (Lampikoski 2009: 36.)

Satunnainen kiire ja stressi eivät ole huono asia, ja niihin tulee osata suhtautua oikealla  
tavalla. Kiireeseen suhtautumista on periaatteessa kahdenlaista tapaa: ”Painekattila” ja  
”peruna kerrallaan”. Painekattila-tyyppi sortuu pienenkin kiireen alla paineeseen ja yrit-  
tää kiirehtimällä saada asioita eteenpäin. Peruna kerrallaan -tyyppi ottaa rauhallisesti ja  
hoitaa yhden asian kerrallaan. Tehokkuustutkimusten mukaan peruna kerrallaan -tapa  
on tehokkaampi ja vähemmän kuormittavampi. Kiirehtimistä ja ripeyttä ei tule missään  
nimessä sekoittaa toisiinsa ja nimenomaan ripeyttä vaaditaan usein; ripeys tuo suju-  
vuutta, kun taas kiirehtiminen huolimattomuutta ja virheitä.

Aina pelkkä oman ajankäytön kehittäminen ja yhden asian kerrallaan hoitaminen ei riitä,  
vaan ulkoisia olosuhteita, organisaation johtamiskulttuuria tai työntekijöiden määrää olisi  
muutettava. Kiiresairauteen sairastunut uskoo kuitenkin, ettei omaan työtahtiin ja oman  
organisaation työskentelyyn voi vaikuttaa. Sairastunut pyrkii pitämään itsensä ankarassa  
työn virrassa ja kuluttaa pahimmassa tapauksessa itsensä kokonaan loppuun. Työnte-  
kijät yhdessä pystyvät kuitenkin saamaan muutoksia aikaan, mikäli he taistelevat sen  
eteen ja haluavat oikeasti saada asiat paremmalle tolalle. Eräässä yrityksessä olleet  
työntekijät tekivät paljon ylitöitä jatkuvasti ja olivat polttaneet itsensä lähestulkoon lop-  
puun. Työntekijöiden oma yhteinen palaveri sai aikaan sen, että työntekijät kutsuivat joh-  
toryhmää puhuttelemaan delegaation, joka osasi selittää johdolle asiallisesti ja oikealla  
tavalla tilanteen mahdottomuuden. Lisäresurssien vaatiminen oli ainoa ratkaisu työnte-  
kijöiden järjettömään tilanteeseen. Yrityksen johto vastasi hätähuutoon ja yritykseen pal-  
kattiin kaksi uutta työntekijää ja näin päästiin eroon jatkuvasta ylitöiden tekemisestä.  
(Lampikoski 2009: 37.)

#### 4.5 Suunnittelun merkitys

Tärkeämpää kuin tehdä asioita oikein on tehdä oikeita asioita. Yrityksen johto asettaa työntekijöilleen tavoitteet usein tietyille ajanjaksoille. Budjetti luodaan ja lasketaan useiden siihen erikoistuneiden asiantuntijoiden toimesta. Joskus nämä budjetit eivät osu todellisuuden kanssa käsikkäin. Mikäli johto ei huomaa budjetin ja tavoitteiden olevan liian kunnianhimoisia, saattaa työntekijöiden motivaatio ja työinto heikentyä. Ensimmäinen suunnitteluaskel lähtee usein yrityksen ylimmästä johdosta, minkä jälkeen jokaisen alempana työskentelevän tulee suunnitella tai toteuttaa heille laadittua aikataulua ja yrittää tehdä parhaansa. Parhaansa tekemisellä tarkoitetaan tässä, että työntekijä ottaa itse omiin käsiin ne asiat, joihin uskoo itse pystyvänsä vaikuttamaan.

Työpäivän ajankäyttöä kehitettäessä yhdeksi isoimmaksi tekijäksi muodostuu suunnittelu. Useimmat ihmiset eivät osaa itse suunnitella kovin hyvin ajankäyttöään. Työpäivää aloitettaessa selkeä käsitys työpäivän tärkeimmistä tavoitteista puuttuu. Suunnittelu ei ole totuttua, sillä suunnittelemattomuus on tapa. Muita yleisiä syitä suunnittelemattomuuteen ovat seuraavat:

- Ei ole aikaa suunnitella.
- Ei uskota, että suunnittelusta on hyötyä.
- Suunnittelusta ei pidetä
- Itsekuri puuttuu.
- Ei osata sanoa ei kiireisille tehtäville.
- Realistinen arvioiminen työtehtävien viemästä ajasta puuttuu.

Ajankäyttö voidaan jakaa neljään eri lohkoon. Nämä neljä erilohkoa on esitetty alla olevassa kuvassa 3, joka on otettu Timo Lampikosken kirjasta *Hidasta!* (Lampikoski 2009).

	Kiireellinen	Ei kiireellinen
T Ä R K E Ä	yllätykset kriisit stressaavat ongelmat määräaikaa lähestyvät hankkeet	suunnittelu valmistelu ennaltaehkäisy suhteiden kehittäminen virkistäytyminen itsensä kehittäminen
V Ä H E M M Ä N T Ä R K E Ä	keskeytykset osa puheluista osa sähköpostista osa raporteista osa kokouksista äkilliset asiat sosiaaliset puuhat	joutava puuhastelu liiallinen pikkutarkkuus osa sähköposteista osa puheluista osa kokouksista miellyttävät puuhat "pakko toiminnot"

Kuva 3. Ajankäytön lohkot (Lampikoski 2009: 62).

Ensimmäisessä lohkossa on kriisilohko. Tämän lohkon asiat ovat tärkeitä ja kiireellisiä tehtäviä. Toiminnot ovat usein yllätyksellisiä mutta kiireesti ja nopeasti tehtäviä, deadline ollessa lähellä. Toista lohkoa kuvataan laatulohkoksi. Tämän lohkon tehtävät ovat tärkeitä mutta eivät niin kiireellisiä. Näistä neljästä lohkosta tämä on ehdottomasti tärkein ajankäytön kehittämisen kannalta, ja tämän lohkon asioihin tulisi käyttää mahdollisimman paljon aikaa. Itsensä kehittäminen, ennakointi ja ennaltaehkäisy ovat aina erittäin tärkeitä asioita. Kolmantena lohkona on hämäännyslohko, jonka asiat ovat kiireellisiä mutta vähemmän tärkeitä. Kuvittelemme usein näiden asioiden olevan tärkeitä, koska nämä ovat kiireellisiä. Verrattuna ykkös- ja kakkoslohkon tehtäviin, kolmoslohkon tehtävät ovat huomattavasti vähemmän tärkeitä. Neljäntenä ja viimeisenä lohkona on niin kutsuttu hukkalohko. Tähän lohkoon voidaan kuvassa esitettyjen asioiden lisäksi lisätä

myös liiallinen pikkutarkkuus sekä täydellisydentavoittelu. Ihannetilanteena voidaan pitää sitä, että pystyy keskittämään noin 40–60 prosenttia ajasta laatulohkoon ja vähentämään aikaa muista, etenkin hukka- ja hämäännyslohkoista. Näin päästään kiireettömämpään ja kurinalaisempaan toimintaan sekä tulokset paranevat. Kriisit ja stressi vähenevät ja työhyvinvointi paranee. (Lampikoski 2009: 63.)

## 5 Tutkimus

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena eli laadullisin menetelmin. Tutkimusmenetelmänä tässä insinööriyössä toimi haastattelu. Haastateltavina olivat Veho Olarin toimipisteen työnjohtajat. Varaosien työntekijät sekä asentajat jätettiin tässä työssä tarkoituksella pois haastattelujen osalta, sillä tarkoituksena oli keskittyä nimenomaan työnjohtajan työkuvaan sekä siinä esiintyviin puutteisiin. Noin viikkoa ennen haastatteluja jokaiselle annettiin kyselylomake valmiiksi ja pyydettiin tutustumaan kysymyksiin sekä miettimään valmiiksi vastauksia omalta kannalta.

### 5.1 Aineiston keruu ja tutkimuksen toteutus

Aineiston kerääminen toteutettiin haastatteluiden avulla. Haastattelu toimii tässä tapauksessa parhaimpana tiedonkeruumenetelmänä, koska näin haastateltava pääsee yksin kertomaan oman mielipiteensä ja näkemyksensä tilanteesta, sekä kertomaan rehellisen mielipiteen asioista. Vaikka haastattelun toteuttaminen työpäivän aikana on haasteellista, saadaan sille kuitenkin aikaa järjestettyä esimerkiksi ruokailun yhteydessä. Haastatteluiden teossa tulee kuitenkin huomioida tarkasti kysymysten sanamuoto ja mieltä etukäteen, pystyykö niiden kysymysten perusteella tekemään tarpeeksi laajan analyysin ja saadaanko haastatteluiden tuloksia käytettyä oikeasti hyödyksi tutkimuksen ja työn lopuksi. Haastatteluita varten työntekijöille jaettiin sama haastattelulomake, jota haastattelussa käytettiin, jotta he pystyivät valmistautumaan sitä varten.

Haastattelut tallennettiin puhelimen äänitystoiminnolla, josta vielä löytyi erillinen haastattelutila, jolloin ainoastaan haastateltavan ääni kuuluu selkeämmin nauhoitteelta. Haastattelun tuloksien analysoinnin helpottamiseksi haastattelujen kysymykset esitettiin kaikille haastateltaville ennalta määritetyssä järjestyksessä eikä lisäkysymyksiä juuri esitetty.

## 5.2 Haastattelulomakkeen rakenne

Tutkimuksen tarkoituksena on kerätä tietoja jokaiselta työnjohtajalta henkilökohtaisesti, sillä eri merkkien työnjohtajien työnkuva on hieman toisistaan poikkeava. Näin saadaan kokonaisvaltainen kuva siitä, mihin työnjohtajan aika kuluu päivän aikana eri merkkien työnjohtajilla, sekä kartoitettua tarpeet yksilöllisemmin. Haastattelulomake (liite 1) koostuu kymmenestä kysymyksestä ja näiden lisäksi jokaiselta haastateltavalta pyydettiin vielä niin sanottu vapaa sana, eli kysyttiin, tuliko vielä muita asioita mieleen, joihin heidän mielestä tulisi ottaa kantaa. Haastattelun kysymyksissä oli selkeitä kysymyksiä osastojen koosta, työnjaosta sekä yhteistyön toimimisesta eri osastojen välillä. Haastatteluiden jälkeen kaikki haastattelut analysoitiin ja niistä etsittiin pääongelmakohdat sekä mietittiin niiden pohjalta parannusehdotuksia kyseisiin ongelmiin. Muutoksien toteuttamiseksi työ käytiin korjaamopöydän sekä työnjohtajien kanssa läpi ja mietittiin yhdessä palaverissa, mitkä kohdat olivat tutkimuksen mukaan ongelmallisia, sekä tehtiin suunnitelma näiden asioiden parantamiseksi.

Haastattelun tyyppi oli teemahaastattelu ja haastattelulomakkeessa oli ainoastaan kysymykset valmiina, mutta vastaajien vaihtoehtoja ei ollut rajattu millään tavalla. Teemahaastattelu sijoittuu formaaliudessaan lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin. Haastattelussa ei ole tarkkoja raameja vaan kysymysten kautta vastaukset kohdentuvat tiettyihin teemoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 47–48, 66.) Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa on valmiiksi suunnitellut teemat, joita käydään läpi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Kysymykset oli kuitenkin suunniteltu niin, että keskustelu pysyi aiheessa. Teemahaastattelu valittiin siksi, että vastaamisen vapaus antoi vastaajille vapaammat kädet kertoa omat tuntemuksensa ja analysointiin voitiin käyttää muita keinoja kuin taulukoita ja diagrammeja vastausvaihtoehtojen luettelemiseksi.

## 5.3 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tavoitteena oli saada työnjohtajien ajankäyttöä tehostettua. Tutkimuksessa selvitettiin isoimmat aikavarkaat sekä tehtiin suunnitelma niiden kehittämiseksi. Aikavarkaita on sekä sisäisiä että ulkoisia. Yleisimpiä sisäisiä aikavarkaita ovat asioiden lykkääminen ja täydellisyyden tavoittelu. Ulkoisia aikavarkaita ovat puolestaan jatkuvat keskey-

tykset, vaillinaiset tiedot sekä turhat ja liian pitkät kokoukset ja palaverit. Työaika on rajallinen, ja ongelmaksi oli muodostunut jatkuva ylitöiden tekeminen. Ylitöiden määrää pyrittiin vähentämään suunnittelemalla päivän ajankäyttöä tehokkaammaksi, tekemällä työtehtävien jako selkeämmäksi sekä hiomalla prosessia paremmaksi. Tutkimuksessa haastateltiin jokainen työnjohtaja erikseen ja haastattelujen tulokset analysoitiin tarkasti. Tuloksista tehtiin selkeä yhteenveto, joka käytiin korjaamon työntekijöiden sekä korjaamopäällikön kanssa läpi yhteisessä palaverissa.

Ajankäytön suunnittelulla tässä tapauksessa tarkoitetaan eniten sitä, että jokaisella on kirkas kuva siitä, mitä päivän aikana tulee tekemään. Työnjohtajan pääasiallinen tehtävä vastaanottotiskillä on asiakaspalvelu, autojen vastaanotto sekä takaisinluovutus asiakkaille. Käynnissä olevan työn keskeyttäminen ei ikinä ole tehokasta, joten pyrkimys olisi saattaa aina edellinen työ valmiiksi ennen seuraavan aloitusta. Mikäli työnjohtajalla on asiakkaita palveltavana sekä samaan aikaan asentajan työstä pitäisi olla asiakkaaseen yhteydessä, tulee työnjohtajan tehdä valinta asiakaspalvelun ja asentajan avustamisen välillä. Tämän ongelman avuksi on Olarissa lähes jokaisella merkillä useampi työnjohtaja, jolloin toisen palvelussa tiskillä asiakkaita, toinen voi olla takatiskillä ja hoitaa hallista tulevia kiireellisiä asioita sekä käydä kalentereita valmiiksi läpi. Liitteissä 1 ja 2 on kuvat vastaanottotiskistä sekä takahuoneesta, jossa hoidetaan pääasiallisesti ns. keikottaminen. Keikottamisella tarkoitetaan työmääräyksen läpikäymistä, tarvittavien varosien ja työrivien lisäämistä sekä laskun valmistelemista.

## **6 Tutkimuksen toteutus ja tulokset**

Tutkimushaastattelut suoritettiin noin neljän viikon aikana ja haastateltaville oli jaettu etukäteen haastattelukysymykset, jotka olivat myös haastattelutilanteessa mukana haastateltavan tukena. Työnjohtajia Olarissa oli työn aloitushetkellä 12 mutta vain 8 pystyi osallistumaan haastatteluun. Haastattelujen ajankohdat ajoittuivat ikävästi lomakaudelle, mikä vaikeutti haastattelujen sopimista kalentereihin. Myös työpaikalla vallinnut jatkuva kiire vaikeutti haastatteluiden suorittamista. Kahdeksasta haastateltavasta saatiin kuitenkin hyvä kokonaiskuva ja heidän vastauksistaan pystyttiin tekemään hyvät päätelmät. Vastauksissa ei ollut havaittavissa isoa kirjoa vaan vastaukset olivat hyvin johdonmukaisia ja samankaltaisia kaikkien kohdalla. Ainoastaan merkkieroja oli havaittavissa, mutta se oli oletettavissa sekä myös toiveenakin.

## 6.1 Haastattelun kysymyksien rakentaminen

Lähtökohtana tutkimuksella oli saada työnjohtajilta kerättyä mahdollisimman todenmukainen kuvaus heidän työnsä tämänhetkisistä haasteista ja aikasyöpöistä. Kysymyksien hahmotteluun kysyttiin mielipiteitä sekä työnjohtajilta että korjaamopäälliköltä. Myös ajankäyttöä ja sen tehostamista käsitteleviä kirjoja käytettiin avuksi kysymyksiä laadittaessa. Näitä kirjoja olivat Elina Alasentien kirjoittama *Askel edelle kiirettä ja kaaosta*, (2013), David Allenin *Kerralla valmista* (2008) ja Timo Lampikosken *Hidasta! Ajankäytön valinnat arjessa ja työssä* (2009). Kysymyksiä kertyi viimeiseen versioon kymmenen kappaletta ja kysymykset hyväksytettiin vielä ennen työnjohtajille jakamista korjaamopäälliköllä. Haastattelujen vastaukset on analysoitu ja vastauksista kerätty yhteneväisyydet jokaisen kysymyksen alle.

## 6.2 Eniten aikaa kuluttavat asiat päivien aikana

Selkeästi isoimmaksi aikaa kuluttavaksi asiaksi osoittautui asiakaspalvelu. Asiakaspalveluun kuuluu paljon keskustelua asiakkaan kanssa ja usein tämä keskustelu menee myös ohi aiheen. Asiakkaalle ei saa tulla sellaista kuvaa, ettei häntä haluttaisi palvella tai että hänen aikansa ei olisi arvokasta meille. Asiakaspalvelun lisäksi iso aika kuluu töiden keikottamiseen. Keikotuksessa ongelmaksi muodostuvat usein ne työt, jotka eivät ole yleisimpiä korjaamolla. Perinteisen huollon työrivien lisääminen onnistuu jokaiselta työnjohtajalta todella nopeasti, mutta vaativampien töiden työrivien etsiminen saattaa viedä aikaa. Ohjelmat, joista töiden ohjeajat haetaan, ovat hyviä, mutta vaativat opettelua. Kaikki työt on jaettu omiin lohkoihin, ja kaikilla merkeillä ne eivät ole yhtä loogisesti jaoteltuja.

Mikäli työnjohtaja on toisessa vuorossa ja hoitaa enemmän töiden läpi käymistä sekä lupakyselyiden hoitamista, on niissä selkeästi isoin työ. Työt saattavat keskeytyä kuitenkin asentajien tullessa kysymään apua tai puhelimen soidessa. Takana olevan työnjohtajan toimenkuva on hieman erilainen kuin asiakaspalvelu tiskillä olevan. Hänen tulisi pystyä seuraamaan hallissa työskentelevien asentajien töitä sekä pysymään päivän kuluksi hyvin ajan tasalla.

### 6.3 Työn stressaavuus

Lähestulkoon kaikki työnjohtajat kokivat työn stressaavaksi ajoittain. Osalta tuli myös kehitysehdotuksia heti. Isoimpana asiana stressiin he kokivat kiireen ja liian monen asian päällekkäin hoitamisen. Joidenkin merkkien työnjohtajat eivät pysty tekemään työtä keskeytyksettä ollenkaan, mikä aiheuttaa tehottomuutta sekä kiirettä, ja kiire aiheuttaa stressiä. Olarin toimipisteessä jokaisella merkillä on kalenterit tällä hetkellä täytetty joka päivälle täyteen eikä ylimääräisenä tuleville töille ole jätetty hirveästi aikaa. Tämä aiheuttaa oman stressin työnjohtoon, sillä asiakkaat ovat vaativia ja autot eivät ilmoita etukäteen, mikäli niissä jotakin menee rikki. Tämän takia Olarissa on sovittu pelisäännöt ilman ajanvarausta tuleville töille. Polttimonvaihdot ja pienet työt, jotka pystytään suorittamaan ilman nosturipaikkaa, otetaan joka päivä sisään, ja ne on ehdittävä tekemään. Näiden lisäksi kalentereihin pitäisi saada mahdutettua satunnaisesti tulevat hinatut autot. Työnjohdossa on kova paine asiakkaiden suunnalta, sillä heille oman auton valmistuminen on usein todella tärkeää.

Työnjohdossa ilmeni myös ongelmia poikkeustapauksien johdosta. Mikäli työnjohtajista joku on kipeänä, sitä ei kompensoida millään tavalla, vaan jäljelle jääneille työnjohtajille jää muiden työmäärä siltä päivältä. Työntekijämäärä on laskettu jo valmiiksi tiukaksi, ja kun siitä on joku poissa, kuormittaa se muita entistä enemmän. Asentajien poissaoloa pystytään paikkaamaan sillä, että asiakkaille soitetaan ja ilmoitetaan, ettei kyseisen asentajan töitä pystytä tekemään.

### 6.4 Asiakkaiden määrä ja sen vaikutus

Asiakasmäärät vaihtelivat 30:n ja 60:n välillä. Asiakaskontakteja tiskillä laskettiin vuoronumerojärjestelmän avulla: päivän alussa työpisteellä ollut vuoronumerolappujen rosakori tyhjennettiin ja päivän lopussa laskettiin lappujen määrä. Tämän lisäksi käytettiin tutkimiseen myös vuoronumerolaitteen tallentamia tietoja sekä puhelutilastoja. Yhdelle asiakkaalle varattu aika ei voi venyä kovin pitkäksi, muutoin seuraava asiakas joutuu odottamaan pidemmän ajan. Puhelimeen vastaaminen on yhtenä ongelmana lähes jokaisella merkillä Olarissa. Asiakkaita käy Olarissa päivän aikana varaamassa uusia huoltoikoja sekä kyselemässä hinta-arvioita, mikä aikaansaa lisää kiirettä työnjohdossa.



## 6.5 Tehokkuuden parantaminen ja työtehtävien selkeys

Tehokkuuden parantamiseen ei monellakaan ollut valmiiksi ratkaisua mielessä, mutta joillakin merkeillä löytyi työtehtäviä, jotka eivät kuulu suoranaisesti työnjohtajan työnkuvaan. Yhdellä merkeistä päämiehen järjestelmät on suunniteltu niin, että monia asioita on integroitu yhteen, jotta pienempien yritysten on helpompi toimia. Näissä pienemmissä yrityksissä usein yksi ihminen hoitaa kaikki jälkimarkkinointiin liittyvät roolit. Suurella jälleenmyyjällä tämä järjestely ei ole tehokas nykyisellä työntekijämäärällä. Varaosien ja takuu asioiden hoitoon tulisi olla omat henkilöt ja työnjohdon tulisi pystyä keskittymään asiakaspalveluun sekä asentajien ohjaamiseen. Varaosien tilaaminen pitäisi jäädä kokonaan pois työnjohtajilta. Osalla merkeistä työnjohtajat joutuvat tilaamaan varaosat takuuasioiden hoitamisen yhteydessä. Laskutuksen avuksi ja tueksi olisi oltava vieläkin selkeämmät ohjeet. Monilla leasing-yhtiöillä on omat laskutustapansa sekä mahdollisesti omat ohjelmat, joiden kautta laskutus tapahtuu. Myös vakuutusyhtiöiden kanssa toimiminen on isona ongelmana, sillä siihen kuluu työnjohtajalta huomattavasti enemmän aikaa kuin esimerkiksi leasing-yhtiöiden laskuihin.

## 6.6 Yhteistyö osastojen välillä

Pääasiassa jokaiselta vastauksena oli, että yhteistyö sujuu hyvin molempiin suuntiin. Aiemmin haasteita on jonkun verran ollut, mutta asioihin on puututtu kuukausipalaverissa. Iltavuoro aiheuttaa tiettyjä omia ongelmiaan, sillä logistiikkajärjestelyt ovat tehty päivävuoroa ajatellen. Myös vuoron vaihto sattuu yleensä kaikista kiireisimpään ajanjaksoon, jolloin työnjohtajille kertyy hetkellisesti enemmän painetta ja työtä. Asentajien on välillä vaikea saada varaosista palvelua tai palvelun saaminen kestää liian pitkään. Tällöin asentajat tulevat työnjohdon puheille ilman selvitystä varaosien hinnoista. Myöskään asentajat eivät välttämättä saa tilattua varaosista tarvittavia osia autojen korjaamiseksi, mikäli korjaukselle ei ole jo valmiiksi varattua päivää. Tämä aiheuttaa turhaa edestakaisin pompottelua eikä se ole kenenkään eduksi.

## 6.7 Takuu asioiden käsittely

Kaikilla muilla merkeillä on oma takuukäsittelijä paitsi Hondalla, jonka takuut sekä takuihin tilattavat varaosat hoitaa työnjohtaja. Oman takuukäsittelijän tärkeys korostui jokaisen työnjohtajan puheista, ja Hondan kohdalla tämä oli selkeä ongelmakohta. Ongelman ratkaisemiseksi varaosa tilauksien hoitaminen pitäisi saada delegoitua täysin varaosapuolen hoidettavaksi. Toinen vaihtoehto olisi saada yksi takuukäsittelijä tai hallityönjohtaja lisää, jolloin työnjohtajille jäisi aikaa hoitaa työnjohdolliset tehtävät huolellisemmin ja rauhallisemmin. Takuukäsittelijä pystyy keskittymään pelkästään takuuasioiden hoitamiseen, eikä hänelle tule samalla tavalla keskeytyksiä asentajien tai puheluiden toimesta. Katkeamattomassa työskentelyssä on merkittävä etu tehokkuuden kannalta.

## 6.8 Työnjohtajien ja asentajien lukumäärä

Osastoista Ford on tällä hetkellä selkeästi isoin: sillä on neljä työnjohtajaa ja 14 asentajaa, ja töitä tehdään kahdessa vuorossa. Seuraavaksi suurin on Mercedes neljä työnjohtajaa ja yhdeksän asentajaa. Myös Mercedestä tehdään kahdessa vuorossa, iltavuoron ollessa kuitenkin selkeästi pienempi osa yhdellä työnjohtajalla ja kolmella asentajalla. Skoda-työnjohdossa on tällä hetkellä yksi varsinainen työnjohtaja ja neljä asentajaa. Honda osastolla on myös yksi työnjohtaja ja neljä asentajaa, joista iltavuorossa on aina yksi. Citroën-osastolla on yksi työnjohtaja sekä neljä asentajaa, joista myös yksi tekee iltavuoroa joka toinen viikko. Skoda, Honda ja Citroën ovat tällä hetkellä hieman epäedullisessa tilanteessa, koska kaikilla merkeillä on vain yksi varsinainen työnjohtaja, jonka pitäisi pystyä hoitamaan niin asiakaspalvelu, asentajien ohjaaminen kuin töiden esivalmistelu ja läpikäyminen.

Johdosta kerrottu, että otollinen suhdeluku olisi keskimäärin 1:3 eli yksi työnjohtaja kolmea asentajaa kohden. Tämä on varmasti paperilla hyvä ja ilman poikkeustilanteita toimiva. Ongelmaksi kuitenkin muodostuvat työvuorot. Työnjohtajia olisi oltava jokaiselta merkiltä koko liikkeen aukioloajan, jotta asiakkaiden palvelu olisi mahdollisimman hyvää. Kahden merkin kanssa työskentely on huomattavasti haastavampaa kuin pelkästään yhden, sillä jokaisella merkillä on täysin erilaiset työskentelytavat esimerkiksi takuuasioiden hoidon suhteen.

## 6.9 Työilmapiiri ja töiden jakautuminen

Työyhteisöön ollaan yleisesti ottaen erittäin tyytyväisiä. Työskentelytiimeissä työt jakautuvat pääosin hyvin ja työpanokset ovat kaikkien mielestä melko tasaiset. Työnkuvat vaihtelevat jonkin verran merkeittäin. Haastateltaessa tuli myös esille töiden jakautuminen asentajille. Asentajilla on omat taitotasonsa, ja töiden jakaminen tasaisesti asentajille ei tämän vuoksi välttämättä aina onnistu. Sähkömekaanikkojen ajanvarauskalenteri saattaa venyä todella pitkälle, mikä aiheuttaa harmia asiakkaille. Erikoistilanteita aiheuttavat myös välillä uudet autot, joissa saattaa olla jotakin ongelmaa jo tehtaalta tullessa.

## 6.10 Työnjohtajan prosessin tehostaminen

Työtehtävistä asiakkaiden palvelu sekä ylimääräisten asioiden selvittely ja lupien kysyminen vievät selkeästi eniten aikaa. Myös takuukyselyiden tekeminen ja maahantuonnin tai tehtaan kanssa käydyt keskustelut vaikeissa tapauksissa vievät paljon aikaa. Näiden toimenpiteiden vuoksi olisi ensiarvoisen tärkeää, että näitä töitä varten olisi oma työntekijä. Työnjohtajan aika ei tavallisena kiireisenä päivänä riitä mitenkään näiden asioiden hoitamiseen. Mikäli työnjohtajia on käytettävissä enemmän kuin yksi, tulisi toisen olla ehdottomasti vastaamassa työnjohtamisesta ja toisen hoitaa asiakaspalvelua tiskillä. Laskutusasioihin olisi hyvä saada joko oma henkilö tai sitten todella selkeät ohjeet. Tällä hetkellä miehitys tuntuu olevan vajaa lähes jokaisella merkillä, eikä tämän vuoksi prosessin kulku ole tehokkaimmillaan. Välillä asentajat tulevat työnjohtoon ilman varaosista kysytyjä hintoja, mikä aiheuttaa työnjohtajalle turhaa juoksemista edestakaisin.

Muutamalla merkillä on työnjohtajien ja varaosien kanssa otettu käyttöön pikaviestintä Skypen kautta, ja se on osoittautunut erittäin tehokkaaksi. Työnjohtaja pystyy kertomaan varaosamyyjälle omien töiden ohessa nopeasti viestillä, mitä osia hän tarvitsisi, ja varaosamyyjä pystyy vapauduttuaan katsomaan tämän viestin ja tekemään tarvittavat toimenpiteet.

## 6.11 Automyynnin tietojen päivittäminen

Automyynnissä ei välttämättä aina olla ihan täysin perillä huollonprosesseista. Tämä ei kuitenkaan ole aiheuttanut vaivaa Olarissa. Automyynnistä kuitenkin tulee työnjohtajille

kysymyksiä ja yhteydenottopyyntöjä jonkin verran. Näissä tapauksissa asiakas on soittanut automyyjälle suoraan ja automyyjä tulee kysymään ohjeita työnjohdosta. Sen sijaan asiakas olisi voinut olla suoraan yhteydessä C3:een ja saada varattua autollensa huolto- tai korjausajan ilman automyyjän vaivaamista. Automyyjät kuitenkin tulevat silloin tällöin kysymään myös huollon hintoja ja vapaita huoltoaikoja, jotka selviävät hyvin usein yrityksen omien verkkosivujen kautta.

## 7 Kehitysehdotukset

Työn tavoitteena oli saada työnjohtajien ajankäyttöä tehokkaammaksi ja tehostamisen avulla vähentää työssä koettua stressiä ja kiirettä. Tässä luvussa käydään läpi kehitysehdotuksia jokaisen työnjohtajan työskentelyyn sekä yleisesti konsernin prosessien tehostamiseksi, jotka vaikuttavat välillisesti sekä välittömästi myös työnjohtajien kokemaan työmäärään ja sitä kautta myös tehokkuuteen. Aikaisemmin työssä on esitelty työn prosessointikaavio (Allen 2008: 52), jossa on annettu hyvin selkeä ohjeistus töiden suorittamiselle niiden vaatiman ajan mukaan: Tee tehtävä välittömästi, jos sen tekemiseen kuluu aikaa alle kaksi minuuttia. Mikäli taas sinusta tuntuu, että aikaa kuluu enemmän kuin kaksi minuuttia, etkä mielestäsi ole oikea ihminen asiaa suorittamaan loppuun asti, delegoi se siihen tehtävään sopivalle henkilölle. Muista myös varmistua siitä, että työ tulee suoritettua loppuun. Jos kuitenkin olet työn suorittamiseen oikea henkilö, mutta aikaa kuluisi yli kaksi minuuttia, siirrä sen tekeminen myöhempään ajankohtaan ja merkitse se itsellesi muistiin, jotta pystyt työn suorittamaan sille varattuna ajankohtana, eikä kalenterissasi ole mitään muita töitä kyseisellä hetkellä. (Allen 2008: 55.)

Muistiinpanoja tai pikemminkin toimenpidemuistutuksia on kahdenlaisia. Joidenkin asioiden on tapahduttava tietyinä hetkenä, kun taas joitakin asioista on hoidettava alta pois mahdollisimman pian. Kalenteri on näiden asioiden kirjaamista varten loistava työkalu. Kalenterina ei tänä päivänä ole tehokkainta käyttää perinteistä pöytäkalenteria, vaan sähköinen kalenteri on huomattavasti tehokkaampi, sillä se kulkee aina matkassa mukana. Työnjohtajan päivän aikana vastaan tulee useita erilaisia asioita hoidettavaksi ja järkevät muistiinpanovälineet ovat tärkeitä työssä. Post-it-lappujen käyttäminen on ehkä monien mielestä kätevää, mutta tehokkaaksi ajankäytöksi niitä ei voi kutsua. Lapuille on vaikea kirjoittaa tarvittavaa tietoa nopeasti, ja ne unohtuvat herkästi muiden töiden lomassa. Tämän lisäksi ne ovat kovin epäsiistejä ja luovat kasautuessaan yleistä kaaosta työpisteellä. Post-it-lappujen sijaan asiat olisi hyvä kirjata tietokoneen omiin muistioihin

tai kalenterimerkinnöiksi, joista tulee ilmoitukset näytölle muistuttamaan asiasta. Näin asiat eivät pääse unohtumaan ja työpöydälle ei keräännä epämääräisiä kasoja muistilappuista.

Työnjohtajat joutuvat työssään kirjoittamaan aika paljon sähköposteja tai työmääräyksille asentajien vianmäärityksiä tai asiakkaiden viankuvauksia. Onkin ensisijaisen tärkeätä, että työnjohtaja osaisi kirjoittaa nopeasti ja käyttää tehokkaasti näppäimistön pikanäppäimiä ja komentoja. Teknologia kehittyy jatkuvasti, ja kehityksessä tulisi pysyä mukana, jotta pystytään hyödyntämään uusimpia ja tehokkaimpia järjestelmiä. Suunnittelemalla viikkoa etukäteen pystytään varaamaan aikaa niille asioille, joita oikeasti halutaan tehdä. Työpaikalla kaikilla on omia työtehtäviä, joista varmasti pitää. Näiden lisäksi on työtehtäviä, joista ei pidetä niin paljoa mutta jotka on tehtävä joka tapauksessa.

Kun mielekkäille tehtäville on suunniteltu hyvä rako, ne saa tehtyä rauhassa, keskeytyksettä tehokkaammin, jolloin epämiellyttävimmille tehtäville jää enemmän aikaa eikä samanlaista kiirettä pääse syntymään. Kun mietitään, mistä stressiä ja painetta tulee työelämässä, ei syyksi välttämättä sillä hetkellä nouse töiden määrä vaan tunne siitä, että on liikaa tekemättömiä ja keskeneräisiä töitä. (Lampikoski 2009: 68–69.)

## 8 Yhteenveto ja päätelmät

Insinööriyössä tutkittiin työnjohtajien ajankäyttöä ja tämänhetkisiä ongelmakohtia ajankäytössä. Tulosten pohjalta tehtiin kehitysideoita, jotka esiteltiin työnjohtajille yhteisessä palaverissa ja joiden avulla yritetään saada työhyvinvointia parannettua vähentyneen stressin ja kiireen avulla.

Työnjohtajien ajankäyttöä sekä eniten aikaa kuluttavia asioita selvitettiin haastattelujen avulla. Työmäärän vähentämiseksi koettiin keksiä muitakin keinoja kuin työntekijöiden lisääminen. Tämänhetkisen työmäärän vuoksi ainoastaan työnjohtajan ajankäytön tehostaminen ei riitä kiireen ja stressin poistamiseksi, vaan työnjohtajien määrää ja työtehtäviä on järjestettävä uudelleen.

Haastattelun kysymyksiä miettiessä koetin miettiä omalta kannalta isoimpia ongelmakohtia ja etukäteen hieman kysellä työnjohtajilta heidän mielipiteitään ja tuntemuksia. Heillä oli selkeästi paljon kerrottavaa, mutta kehitysehdotuksia heillä ei ajankäytön tehostamiseksi oikein ollut antaa. Työntekijöiden määrään ei oltu tyytyväisiä.

Tutkimusmenetelmäksi päätettiin ottaa haastattelu ja haastattelun rakenteeksi muodostui teemahaastattelu, sillä koin sen olevan kaikkein paras selventämään työnjohtajien henkilökohtaisia kokemuksia ottamatta kuitenkaan liikaa kantaa työnjohtajan työskentelymerkkiin.

Eniten aikaa kuluttavaksi asiaksi osoittautui vastausten perusteella asiakaspalvelu, mutta myös asiakkaille soittamiseen ja laskutuslupien kyselemiseen kuluu paljon aikaa. Työ koetaan stressaavaksi satunnaisesti etenkin kiireellisinä aikoina. Kiirettä ilmenee erityisesti sairastapauksissa, kun työnjohtajista joku on sairauslomalla. Asiakkaiden määrä on Olarissa suuri, ja tämän johdosta yhdelle asiakkaalle ei aina riitä kovin paljon aikaa. Tämä taas vaikuttaa asiakaspalvelukokemukseen. Tehokkuuden parantamiseksi olisi ohjeista tehtävä selkeämmät ja yksiselitteiset.

Varaosien tilaaminen tulisi siirtää täysin varaosamyymijien tehtäväksi. Osastojen yhteistyö sujuu hyvin, mutta iltavuoron logistisia järjestelyjä olisi hyvä saada parannettua. Varaosamyymijien palvelualltius voisi olla korkeampikin. Takuukäsittelijöitä on kaikilla muilla merkeillä paitsi Hondalla. Tähän tulisi saada muutos, sillä Hondan takuuasiat kuormitta-

vat Hondan työnjohtajia huomattavan paljon. Työnjohtajien määrä on suhteutettu asentajiin, mutta ongelmaksi muodostuvat työvuorot. Muutamalla merkillä työnjohtajia ei ole kuin yksi, ja tämä aiheuttaa tilanteen, jossa merkkikohtaista osaamista ei ole saatavilla kuin tietyllä aikavälillä. Myös tämän merkin työnjohtajan työkuorma on huomattavasti suurempi kuin se olisi kahdella työnjohtajalla.

Työyhteisö on Olarissa hyvä, ja työskentelytiimeissä työt jakautuvat pääosin tarkoituksenmukaisesti ja tasaisesti. Työnjohtajien omassa prosessissa kehittämistä on etenkin varaosien kanssa toimimisessa. Pikaviestintä Skypen kautta on osoittautunut erittäin tehokkaaksi. Automyyjien tiedot huollonprosesseista ovat hyvät, mutta satunnaisesti heiltä tuntuu unohtuvan selkeät pelisäännöt. Asiakkaille ei osata kertoa välttämättä kertoa oikeanlaista ohjeistusta, jolloin työnjohtajat kuormittuvat soittaessaan asiakkaille automyyjien sijasta.

Insinööriyön tutkimuksessa onnistuttiin hyvin, mutta haastattelulomakkeen rakenteessa huomasin olevan puutteita. Kysymysten rakenne olisi voinut olla selkeämpi, ja kysymyksiin olisi ollut parempi valita vain yksi selkeä kysymys per aihe. Aikataulun vuoksi haastattelulomakkeen rakennetta ei ollut mahdollista lähteä enää muuttamaan, vaan haastattelut tehtiin alusta loppuun samalla rakenteella. Tämä ei kuitenkaan olennaisesti vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin.

Työnjohtajien työhyvinvointi riippuu kriittisesti työmäärästä ja kiireen määrästä. Kiireen on todettu aiheuttavan huomasti stressiä ja työpaikalla viihtyvyyden parantamiseksi kiirettä ja stressiä on onnistuttu kehitysehdotusten avulla vähentämään.

## Lähteet

Alasentie, Elina. 2013. Askel edelle kiirettä ja kaaosta. Espoo: Lulu Elina Alasentie.

Allen, David. 2008. Kerralla valmista. Helsinki: Bazar 2008.

Lampikoski, Timo. 2009. Hidasta! Ajankäytön valinnat arjessa ja työssä. Jyväskylä: PS-kustannus 2009.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja] <[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)>. (Luettu 17.5.2017.)

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Vehon historia. 2016. Verkkodokumentti. < [www.veho.fi/autoliikkeet/veho-yrityksena/historia/](http://www.veho.fi/autoliikkeet/veho-yrityksena/historia/) >. Luettu 20.3.2017.

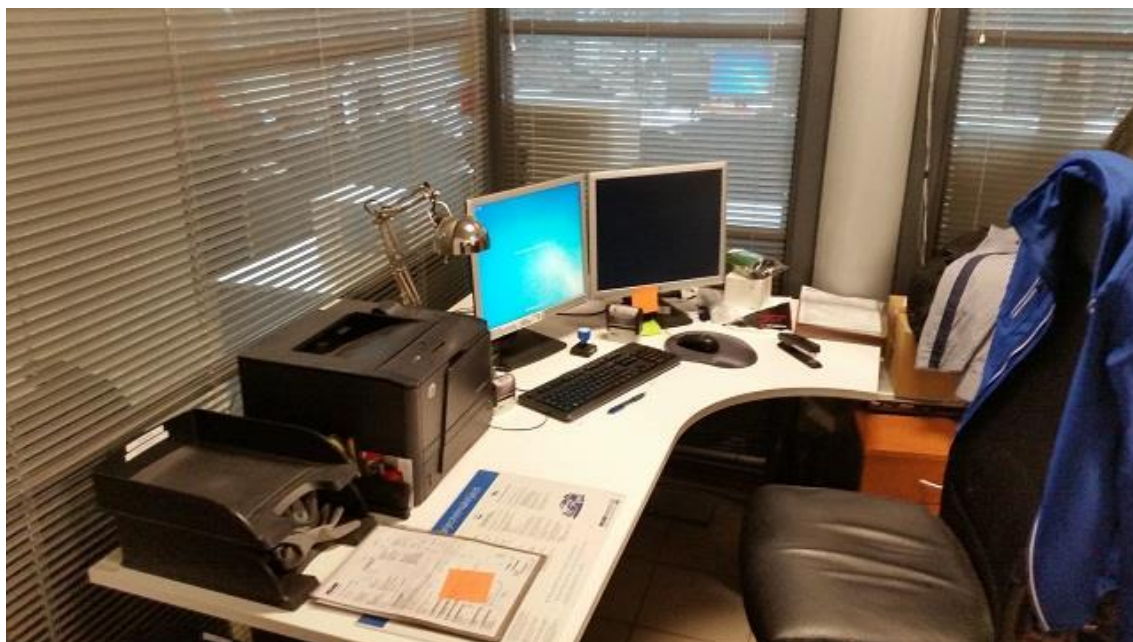


## Töiden vastaanottotiski



Kuva 4. Vastaanottotiskit Veho Olarissa.

## Takahuone rauhallisempaan työskentelyyn



Kuva 5. Takahuone keikottamiseen.

**KYSYMYKSIÄ TYÖNJOHDON AJANKÄYTÖSTÄ:**

1. Mikä on työssäsi eniten aikaa kuluttava asia?
2. Koetko työsi stressaavaksi? Kuinka asiaa voisi mielestäsi parantaa?
3. Montako asiakasta käsittelet päivän aikana? (Myös puhelin asiakkaat mukaan lukien)
4. Kuinka voisit parantaa tehokkuutta päivän aikana? Onko joitakin työtehtäviä jotka eivät mielestäsi kuulu omaan työnkuvaasi?
5. Toimiiko yhteistyö asentajien ja varaosien kanssa sujuvasti?
6. Kuka teidän osastollanne käsittelee takuuasiat? Onko mielestäsi kyseinen järjestely hyvä vai pitäisikö sitä muuttaa?
7. Montako työnjohtajaa/asentajaa osastollanne on?
8. Kuinka tyytyväinen olet työyhteisöön ja muiden työskentelytiimiisi kuuluvien työpanoksesta? Koetko, että jollakin on enemmän työtä kuin muilla?
9. Mikä tai mitkä työtehtävistä tuntuvat vievän eniten aikaa? Voisiko näitä asioita tehostaa jollakin tavalla? Onko prosessin kulku mahdollisimman sujuva asentajien ja varaosien suuntaan?
10. Tuleeko automyyynnistä paljon kysymyksiä jotka vaativat selvitystä? Jos tulee, niin onko nämä asiat sellaisia, joita automyyjät eivät itse pysty hoitamaan?

## Qmatic-järjestelmän seurantaraportti

**QMATIC**

### Palvelujen yhteenveto

6/2 2017 to 10/2 2017

Valinta	
Poislukien palveluajat alle (No Show aika)	20
Paiva	6/2 2017, Maanantai - 10/2 2017, Perjantai
Yhteenveto	
Palvellaia asiakkaita	894
Poisjätettyjä asiakkaita (No Show)	27

Painike	Keskimaarainen odotusaika	Keskimaarainen palveluaika	Keskimaarainen kokonaisaika	Maksimi odotusaika	Maksimi palveluaika
1. Volvo	0:22:49	0:24:59	0:27:48	0:15:20	0:59:55
2. AV Mercedes	0:23:43	0:20:25	0:24:09	0:23:33	0:59:58
3. AV Smart	0:22:26	0:28:16	0:40:53	0:35:17	0:59:37
4. AV Ford	0:22:27	0:22:51	0:24:59	0:14:11	1:00:00
5. AV Honda	0:23:04	0:18:41	0:21:45	0:24:03	0:59:58
6. AV Citroen	0:23:38	0:24:59	0:28:37	0:19:32	0:59:58
7. AV Skoda	0:22:37	0:17:25	0:20:02	0:13:07	0:59:55
8. EAV Mercedes	0:24:45	0:21:52	0:26:33	0:21:32	0:59:52
10. EAV Ford	0:22:06	0:29:59	0:32:05	0:28:22	1:00:00
11. EAV Honda	0:23:55	0:18:54	0:22:49	0:11:26	0:59:45
12. EAV Citroen	0:23:56	0:28:27	0:32:24	0:16:39	0:59:55
13. EAV Skoda	0:23:54	0:26:10	0:30:05	0:25:22	0:59:50
14. IH Mercedes	0:23:03	0:30:37	0:36:41	3:37:24	0:59:58
16. IH Ford	0:27:59	0:43:06	0:50:16	0:21:07	0:59:37
17. IH Honda	0:24:54	0:37:01	0:41:55	0:24:54	0:37:01
18. IH Citroen	0:27:46	0:35:30	0:43:17	0:12:22	0:50:36
19. IH Skoda	1:12:31	0:43:52	1:56:24	1:12:31	0:43:52
<b>Yhteensa</b>	<b>0:03:33</b>	<b>0:22:51</b>	<b>0:26:25</b>	<b>3:27:24</b>	<b>1:00:00</b>

Painike	< 2 min.	2 - 4 min.	4 - 6 min.	6 - 8 min.	>= 8 min.	Palvelut asiakkaat	No Shows
1. Volvo	74	16	13	11	50	124	3
2. AV Mercedes	80	37	18	11	21	167	6
3. AV Smart	2	4	1	0	0	7	0
4. AV Ford	95	34	22	4	3	158	2
5. AV Honda	36	19	14	4	4	77	0
6. AV Citroen	49	15	10	6	12	83	1
7. AV Skoda	50	13	10	2	7	82	3
8. EAV Mercedes	24	11	11	4	11	61	2
10. EAV Ford	24	4	1	3	1	33	0
11. EAV Honda	6	7	3	2	3	21	2
12. EAV Citroen	12	8	4	4	4	32	2
13. EAV Skoda	18	1	1	4	4	28	0
14. IH Mercedes	2	0	3	0	0	10	1
16. IH Ford	2	0	1	1	1	5	2
17. IH Honda	0	0	1	0	0	1	0
18. IH Citroen	1	0	0	3	4	4	2
19. IH Skoda	0	0	0	0	1	1	1
<b>Yhteensa</b>	<b>466</b>	<b>169</b>	<b>113</b>	<b>56</b>	<b>90</b>	<b>894</b>	<b>27</b>

Kuva 6. Qmatic-järjestelmästä otettu viikkoraportti.